Gli strumenti del capitolo 20

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 20.1 · I momenti del contatto con l'ospite

Momento	Messaggio	Chi	Come si misura
Prima dell'arrivo			
Check-in			
Camera			
Colazione			
Bar			
Domanda dell'ospite			
Dopo la partenza	Richiesta di recensione entro pochi giorni, senza incentivi e senza chiedere un giudizio favorevole		

Strumento 20.2 · La verifica della presenza digitale

Elemento	Presente	Aggiornato	Responsabile
Scheda del ristorante sulle mappe, con nome proprio			
Orari esatti, compresi i giorni di chiusura			
Menu della stagione			
Fotografie recenti di piatti e sala			
Prenotazione diretta			
Pagina del ristorante raggiungibile dalla prima pagina del sito			
Portali di prenotazione			
Risposte alle recensioni			

Strumento 20.3 · La guida alla risposta alle recensioni

Tipo di recensione	Che cosa dire	Che cosa non dire	Chi firma
Negativa sul servizio	Ringraziare; riconoscere; spiegare che cosa si è cambiato; invitare a un contatto	Giustificazioni; colpe dei colleghi; dati dell'ospite	Maître
Negativa sulla cucina	Ringraziare; spiegare il piatto senza polemica; invitare a tornare	Correggere i gusti dell'ospite	Chef
Positiva	Ringraziare; aggiungere un dettaglio vero	Formule identiche per tutti	Maître o chef
Che non rispetta i criteri di liceità	Risposta neutra; segnalazione alla piattaforma con documentazione	Accuse pubbliche	Direttore

Strumento 20.4 · Il conto dei canali

Canale	Coperti	Ricavi	Costo	Costo per coperto	Clienti nuovi	Decisione

Fonte: L'Architettura dell'Ospitalità, seconda edizione, Volume 6 «La tavola dell'albergo». Materiale di lavoro gratuito da books.effedore.com. Adattalo al tuo albergo. Norme e dati aggiornati a novembre 2026: per le decisioni con effetti su sicurezza alimentare, allergeni, contratti, lavoro, fisco o trattamento dei dati rivolgiti al responsabile del piano di autocontrollo, al tuo consulente o al tecnico abilitato.